



Geschäftsanweisung Nr. 06/2012

25.07.2012

INTERN

Thema

Kundenkontaktdichtekonzept

Gliederung

1	GRUNDSÄTZLICHES:	3
1.1	BEGRIFF	3
1.2	ZIELE	3
1.3	DAUER UND AUSRICHTUNG DER GESPRÄCHE	3
1.4	WECHSEL DER PROFILLAGEN	4
1.5	TYPISCHE ZIELE VON KUNDENKONTAKTEN	4
2	KONTAKTDICHTE	5
2.1	U25	5
2.1.1	Marktprofil	5
2.1.2	Aktivierungsprofil	5
2.1.3	Förderprofil	5
2.1.4	Entwicklungsprofil	5
2.1.5	Stabilisierungsprofil	5
2.1.6	Unterstützungsprofil	5
2.2	Ü25	6
2.2.1	Marktprofile	6
2.2.2	Aktivierungsprofil	6
2.2.3	Förderprofil	6
2.2.4	Entwicklungsprofil	6
2.2.5	Stabilisierungsprofil	6
2.2.6	Unterstützungsprofil	6
2.2.7	Kunden im Projekt „Generation Gold“	6
2.2.8	Öffentlich geförderte Beschäftigung (§16e SGB II)	6
2.3	BESONDERHEITEN	7
2.3.1	Fälle mit Zuordnung „I“-Beschäftigung	7
2.3.2	Fälle mit Zuordnung „I“-Selbständigkeit	7
2.3.3	Fälle mit Zuordnung „Z“ (außer Kunden in Ausbildung)	7
2.3.4	Kontaktdichte während arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen	7
3	DOKUMENTATION	7
4	FACHAUFSICHT	8
5	SCHLUSSVORSCHRIFT	8
6	ANLAGEN (TABELLARISCHE ÜBERSICHT DER KONTAKTDICHTE)	9

1 Grundsätzliches:

Dieses Kundenkontaktdichtekonzept regelt Leitlinien für die im Jobcenter Herford mit unseren Kundinnen und Kunden anzustrebende Kontaktdichte.

Bei den folgend genannten Kontaktintervallen handelt es sich um **Mindestanforderungen**. Die Integrationsfachkraft muss stets prüfen, ob eine engere Kontaktdichte für einen erfolgreichen Integrationsprozess erforderlich ist.

Anpassungen, die Häufigkeit und Qualität der Kundenkontakte angehen, sind unterjährig insbesondere denkbar unter Berücksichtigung

- bestimmter Zeitpunkte im Beratungsjahr (etwa zeitliche Nähe zum nächsten Ausbildungsbeginn),
- von Anforderungen des örtlichen Arbeitsmarktes,
- eigener geschäftspolitischer Schwerpunktbildungen,
- personeller Ressourcen und
- der individuellen Problemlagen der Kundinnen und Kunden.

1.1 Begriff

Als Kontakt im Sinne dieses Konzepts gilt die persönliche Vorsprache des Kunden bei einer Integrationsfachkraft mit dem Ziel der Erarbeitung bzw. Umsetzung und Nachhaltung des individuellen Integrationsplans nach Orientierung ans 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit.

Es zählen auch die Kontakte der Reha-Berater bzw. U-25-Berater der Agentur für Arbeit.

1.2 Ziele

Verbesserung der Dienstleistung gegenüber dem Kunden: Die Einhaltung einer Mindestzahl qualifizierter Kundenkontakte verbessert die Intensität der individuellen Kundenbetreuung und ermöglicht eine konsequente Umsetzung der gewählten Integrationsstrategie.

Verbesserung der Zielerreichung im Aufgabengebiet Markt und Integration: Im Hinblick auf das operative Gesamtergebnis des JC wird mit der Sicherstellung einer kontinuierlichen Kundenbetreuung von einer Schlüsselfunktion zur Steigerung der Zielerreichung Gebrauch gemacht.

Sicherstellung eines rechtlich und fachlich gebotenen Mindestmaßes an Kundenkontakten: Die Beachtung der nachfolgenden Mindestkriterien stellt sowohl die rechtlichen als auch fachlichen Anforderungen an die Ausgestaltung der Integrationsprozesse in den Jobcentern sicher.

1.3 Dauer und Ausrichtung der Gespräche

Die Dauer der Gespräche ist abhängig vom Beratungserfordernis im Einzelfall.

Die Einhaltung der Kontaktdichte muss durch die zuständigen Integrationsfachkräfte in eigener Zuständigkeit sichergestellt werden. Dazu ist die WV-Funktion in VerBIS zu nutzen.

Erstgespräche/Folgegespräche

Für die Erstgespräche wird inklusive Vor- und Nachbearbeitung grundsätzlich ein längerer zeitl. Ansatz benötigt als für Folgegespräche. Als Erstgespräch in diesem Sinne ist auch der erstmalige Kundenkontakt nach Übernahme des Kunden von der AA zu werten.

Ausnahmen bilden Kunden mit Förderprofil und vermittlungsrelevantem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe „Qualifikation“ und einem Handlungsbedarf bei „Berufliche Qualifikation“ sowie Kunden mit komplexen Profillagen. Hier ist das Beratungserfordernis i. d. R. umfangreicher.

Die Erstgespräche für Neukunden (**wenn diese einen Erstkontakt zum JC haben oder in VerBIS mindestens 6 Monate und länger abgemeldet waren**) dienen der Standortbestimmung und Auswahl der Profillage der Bewerber und sind so zu terminieren, dass die Vorgaben zur Prozessqualität eingehalten werden.

Im Erstgespräch ist **stets** eine Profillage festzulegen.

Folgegespräche sollen u. a. dafür genutzt werden, die Profillagen zu überprüfen und ggf. abzuändern. In allen Gesprächen ist sicherzustellen, dass das Bewerberprofil alle matchingrelevanten Informationen enthält (Datenqualität).

1.4 Wechsel der Profillagen

Die Profillage ist in jedem Folgegespräch zu überprüfen und ggf. entsprechend anzupassen! Ausnahme: Ein festgelegtes Förderprofil bleibt für FbW-Absolventen mindestens 6 Monate nach Maßnahmeaustritt erhalten (Nachhaltigkeit Absolventenmanagement und Nachweis geförderter Integrationen).

1.5 Typische Ziele von Kundenkontakten

Marktprofil

- Frühzeitige Realisierung von Integrationschancen (schnelle und passgenaue Besetzung offener Stellen)
- Unterstützung und Nachhaltung der Integrationsbemühungen des Hilfebedürftigen
- Vermeidung des Eintritts länger andauernder Arbeitslosigkeit

Aktivierungsprofil

- Vermeidung einer Verfestigung von Arbeitslosigkeit
- Beseitigung von Einschränkungen im Bereich der Motivation
- Erarbeitung eines Perspektivenwechsels oder beruflicher Alternativen

Förderprofil

- Sicherstellung eines effizienten Mitteleinsatzes durch Begleitung, Auswertung und Umsetzung von Integrationsmaßnahmen

Entwicklungsprofil

- Bearbeitung multipler Handlungsbedarfe
- Koordination von Dienstleistungsangeboten Dritter
- Ausbau vorhandener Ressourcen

Stabilisierungsprofil

- Stabilisierende Betreuung zur Herstellung von Integrationsfortschritten oder zum Erhalt der Integrationsfähigkeit

Unterstützungsprofil

- Koordination von Dienstleistungsangeboten Dritter zur Herstellung von Integrationsfortschritten oder zum Erhalt der Integrationsfähigkeit.

„I“

- Weitere Reduzierung bzw. Beendigung von Hilfebedürftigkeit

„Z“

- Feststellung zum Umfang und zur Art von Ausnahmetatbeständen gem. § 10 SGB II
- Prüfung, welche Hilfeangebote/Eigenbemühungen trotz eingeschränkter Zumutbarkeit zur Vermeidung künftiger Arbeitslosigkeit erbracht werden können

2 Kontaktdichte

2.1 U25

2.1.1 Marktprofil

Kunden mit Marktprofilen sind nach dem Erstgespräch innerhalb eines Zeitraumes von längstens **einem Monat** zu kontaktieren.

2.1.2 Aktivierungsprofil

U25-Kunden sind nach dem Erstgespräch monatlich zu kontaktieren.

2.1.3 Förderprofil

U25-Kunden sind nach dem Erstgespräch monatlich zu kontaktieren.

2.1.4 .Entwicklungsprofil

U25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 2 Monaten zu kontaktieren.

2.1.5 Stabilisierungsprofil

U25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 3 Monaten zu kontaktieren

2.1.6 Unterstützungsprofil

U25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 3 Monaten zu kontaktieren

2.2 Ü25

2.2.1 Marktprofile

Kunden mit Marktprofilen sind nach dem Erstgespräch innerhalb eines Zeitraumes von längstens einem Monat zu kontaktieren.

2.2.2 Aktivierungsprofil

Ü25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens 3-monatlich zu kontaktieren.

2.2.3 Förderprofil

Ü25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens 3-monatlich zu kontaktieren.

Bei Kunden mit Förderprofil und vermittlungsrelevantem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe „Qualifikation“ und Handlungsbedarf bei „Berufliche Qualifikation“ hat der Kontakt spätestens nach **zwei Monate** zu erfolgen.

2.2.4 Entwicklungsprofil

Ü25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 6 Monaten zu kontaktieren.

2.2.5 Stabilisierungsprofil

Ü25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 6 Monaten zu kontaktieren

2.2.6 Unterstützungsprofil

Ü25-Kunden sind nach dem Erstgespräch mindestens innerhalb von 6 Monaten zu kontaktieren

2.2.7 Kunden im Projekt „Generation Gold“

Ein Kontakt ist spätestens nach 2 Monaten sicherzustellen.

2.2.8 Öffentlich geförderte Beschäftigung (§16e SGB II)

Ein Kontakt ist spätestens nach 6 Monaten sicherzustellen sowie in einem Zeitraum von 3 Monaten vor Ende der Beschäftigung.

Kunden, die derzeit auch nicht mehr für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement in Betracht kommen, sind spätestens nach 12 Monaten zu kontaktieren.

2.3 Besonderheiten

2.3.1 Fälle mit Zuordnung „I“-Beschäftigung

Hier ist eine Kontaktaufnahme innerhalb von 12 Monaten sicherzustellen.

2.3.2 Fälle mit Zuordnung „I“-Selbständigkeit

Hier ist eine Kontaktaufnahme innerhalb von 6 Monaten sicherzustellen.

2.3.3 Fälle mit Zuordnung „Z“ (außer Kunden in Ausbildung)

Hier ist eine Kontaktaufnahme innerhalb von 12 Monaten erforderlich.

Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass Erziehende mit Kindern unter 3 Jahren innerhalb von 3 Monaten vor Vollendung des 3. Lebensjahres des Kindes eingeladen werden. Schüler sollen spätestens 3 Monate vor Ende der allgemeinbildenden Schule kontaktiert werden (i. d. R. persönlich, in Ausnahmefällen auch telefon. oder schriftl. möglich)

2.3.4 Kontaktdichte während arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen

Bei Kunden, die an einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme teilnehmen, ist eine Einladung im Rahmen des jeweiligen Absolventenmanagements erforderlich.

AGH-Teilnehmer sind zusätzlich 3 Monate nach Beginn der AGH einzuladen.

Kunden, die von Dritten betreut werden, werden grds. erst zum Ende der Betreuung bzw. Ende der Maßnahme wieder in das KKK einbezogen.

3 Dokumentation

Jeder Kundenkontakt ist mit seinen wesentlichen Gesprächsinhalten in der VerBIS Kundenhistorie in einem halbautomatischen „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ **oder** einem „Beratungsvermerk“ als „persönlicher Kontakt“ (bzw. bei Kunden in der Grundbetreuung als „telefonischer Kontakt“ zu dokumentieren. Auswirkungen auf das Kunden- und Bewerberprofil inkl. des Profilings sind zu prüfen und entsprechend zu aktualisieren. Ist ein Kontakt nicht in der vorgegebenen Form möglich, sind die Gründe hierfür im Historienvermerk zu dokumentieren.

Für die Dokumentation des Erstgespräches ist zwingend der halbautomatische „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ auf der Seite „Profiling/Ziel/Strategie“ – Reiter Standortbestimmung zu nutzen.

4 Fachaufsicht

Auswertung i.R. der Fachaufsicht bzw. BewA-Qualitätsprüfung

Der FaKo-Mul stellt monatliche Auswertungen zu den Kontaktdichten zur Verfügung.

Die TL überprüfen die Umsetzung des Konzepts zur Kontaktdichte im Rahmen ihrer Fachaufsicht.

Weitere Erörterung erfolgt im mtl. Teamleiterbesprechungen zwischen TL/GF

5 Schlussvorschrift

Alle bisherigen Regelungen zur Kundenkontaktdichte verlieren mit Inkrafttreten dieser Geschäftsanweisung ihre Gültigkeit.

Diese Geschäftsanweisung tritt am 01.08.2012 in Kraft.

Herford, den 25.07.2012

Im Original gezeichnet

Detlev Beinke
(stellv. Geschäftsführer Jobcenter Herford)

6 Anlagen (tabellarische Übersicht der Kontaktdichte)

U25-Kunden

Profillage	Kontaktdichte	Besonderheiten
MP, AP, FP;	monatlich	
EP	2-monatlich	
SP, UP	3-monatlich	
I	12-monatlich	Möglichst 1x jährlich persönlich,
Z (außer Kunden in Ausbildung)	12-monatlich	<p><u>Kinderbetreuung:</u> 1x jährlich und spätestens 3 Mon. vor Ende des Lebensl.eintrages §10 ist ein persönl. Gespräch erforderlich, um rechtzeitig zu profilen und die Kinderbetreuung abzuklären (Ende Anmeldefrist KiTa 25.11.)</p> <p><u>Schüler:</u> Schüler der Abschlussklassen, die keinen Übergang (in eine weitere schul. oder betr. Ausbildung) vorweisen können, sind spätestens 3 Monate vor Ende der Schule zu kontaktieren, ggf. auch telefonisch oder schriftl. möglich</p>
Maßnahmeteilnehmer	Siehe Absolventenmanagement	
AGH-Teilnehmer	3 Monate nach Beginn der AGH und innerhalb von 3 Wochen vor Ende der Maßnahme	
Betreuung durch Dritte	Kd. werden erst zum Ende der Betreuung wieder in das Kontaktdichtekonzept einbezogen	

Ü25-Kunden

Profillage	Kontaktdichte	Besonderheiten
MP	monatlich	
AP	3-monatlich	
FP	3-monatlich	
EP, SP, UP	6-monatlich	Kunden, die derzeit auch nicht mehr für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement in Betracht kommen, sind spätestens nach 12 Monaten zu kontaktieren.
I - Beschäftigung	12-monatlich	1x jährl. persönl., ansonsten telef./schriftl. mögl.
I - Selbständigkeit	6-monatlich	Zu klären ist in jedem Gespräch, ob Selbständigkeit weiter geführt werden kann
Z (außer Kunden in Ausbildung)	12-monatlich	Möglichst 1x jährl. persönl., ansonsten auch Tel./Schriftverkehr möglich <u>Kinderbetreuung:</u> 1x jährlich und spätestens 3 Mon. vor Ende des Lebensl.eintrages §10 ist ein persönl. Gespräch erforderlich, um rechtzeitig zu profilieren und die Kinderbetreuung abzuklären (Ende Anmeldefrist KiTa 25.11.) <u>Personen mit zulässiger Übergangsorientierung in den Ruhestand:</u> 1x jährlich
Maßnahmeteilnehmer	Siehe Absolventenmanagement	
AGH-Teilnehmer	3 Monate nach Beginn der AGH und innerhalb von 3 Wochen vor Ende der Maßn.	
Betreuung durch Dritte	Kd. werden erst zum Ende der Betreuung wieder in das Kontaktdichtekonzept einbezogen	
Kunden, die derzeit auch nicht mehr für das bFM in Betracht kommen	12-monatlich	

Öffentlich geförderte Beschäftigung (BEZ, §16e SGB II)

Profillage	Kontaktdichte	Besonderheiten
	mind. 1x jährlich und 3 Monate vor Ablauf des Bewilligungszeitraumes	

Projekt Generation Gold (zusätzliche Vermittlungsaktivitäten)

Profillage	Kontaktdichte	Besonderheiten
Alle	2-monatlich	
Maßnahmeteilnehmer	Siehe Absolventenmanagement	